

Studi Literasi Efek Stressor Pada Kualitas Kinerja Pelayanan Tenaga Kesehatan

Komet Rama Daud ¹, Dinda Bestari ², Rizki Tomi Resna Suhendar ³, Vip Paramarta⁴

¹⁻³ Mahasiswa Pascasarjana Universitas Sangga Buana, Bandung, Indonesia

⁴ Departemen Manajemen, Universitas Sangga Buana, Bandung, Indonesia

ABSTRACT. *Health workers, as the spearhead in providing services, have a very important role in maintaining and improving the quality of life of the community. However, in carrying out their duties, health workers are often faced with various pressures and stressors which can have a significant impact on their performance. Increased service demands, high workloads, and emotional stress inherent in the work environment of health workers can be factors that trigger potentially detrimental stress. For nurses, factors that influence stress include high workloads, limited staff, work demands and responsibilities, interpersonal relationships with fellow nurses and other health workers, knowledge about caring for patients, and changes in work dynamics. The impact of stress experienced by nurses on the performance of health workers can be seen in the quality of health services and the image of the institution, in mental and physical health, in absenteeism and late work, as well as in the relationship with happiness and performance.*

Keywords: *Stressors, Performance, Health Workers*

ABSTRAK. Tenaga kesehatan, sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan, memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Namun, dalam menjalankan tugasnya, tenaga kesehatan sering kali dihadapkan pada berbagai tekanan dan stressor yang dapat berdampak signifikan terhadap kinerja mereka. Peningkatan tuntutan pelayanan, beban kerja yang tinggi, serta tekanan emosional yang melekat dalam lingkungan kerja tenaga kesehatan dapat menjadi faktor pemicu stres yang berpotensi merugikan. Pada perawat, faktor-faktor yang mempengaruhi stres antara lain beban kerja yang tinggi keterbatasan tenaga, tuntutan kerja, dan tanggung jawab, hubungan interpersonal dengan sesama perawat dan tenaga kesehatan lainnya, pengetahuan tentang merawat pasien, serta perubahan dalam dinamika pekerjaan. Dampak dari stress yang dialami oleh perawat terhadap kinerja tenaga kesehatan dapat terlihat pada kualitas pelayanan kesehatan dan citra institusi, pada kesehatan mental dan fisik, pada absensi dan keterlambatan kerja, serta pada hubungan dengan kebahagiaan dan kinerja.

Keywords: Stressor, Kinerja, Tenaga Kesehatan

Pendahuluan

Dalam era modern ini, sektor kesehatan menjadi salah satu aspek yang sangat vital dalam mendukung kesejahteraan masyarakat. Tenaga kesehatan, sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan, memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Namun, dalam menjalankan tugasnya, tenaga kesehatan sering kali dihadapkan pada berbagai tekanan dan stressor yang dapat berdampak signifikan terhadap kinerja mereka.

Peningkatan tuntutan pelayanan, beban kerja yang tinggi, serta tekanan emosional yang melekat dalam lingkungan kerja tenaga kesehatan dapat menjadi faktor pemicu stres yang berpotensi merugikan. Dampak negatif dari stresor tersebut tidak hanya memengaruhi

kesejahteraan psikologis tenaga kesehatan, tetapi juga berpotensi merugikan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada pasien.

Menginvestigasi lebih lanjut mengenai dampak stresor terhadap kualitas kinerja tenaga kesehatan menjadi sangat relevan untuk memahami dinamika lingkungan kerja dalam sektor kesehatan. Dengan pemahaman yang lebih mendalam terkait faktor-faktor stres yang mungkin dihadapi oleh tenaga kesehatan, kita dapat mengembangkan strategi dan intervensi yang tepat guna untuk meningkatkan kesejahteraan mereka, sekaligus menjaga standar kualitas pelayanan kesehatan.

Melalui artikel ini, kita akan menelusuri dengan cermat bagaimana stresor-stresor tertentu dapat memengaruhi kualitas kinerja tenaga kesehatan, serta upaya-upaya yang dapat diambil untuk mengelola dan mengurangi dampak negatif tersebut. Dengan demikian, artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam memperbaiki kondisi lingkungan kerja tenaga kesehatan, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas bagi masyarakat.

DEFINISI DAN KONSEP STRES DI LINGKUNGAN KERJA

Stres, dalam konteks lingkungan kerja, dapat diartikan sebagai kondisi di mana seorang individu menghadapi tuntutan non-spesifik yang memaksa mereka untuk merespons atau mengambil tindakan. Fenomena ini bersifat universal, memengaruhi berbagai aspek kehidupan seseorang, termasuk secara fisik, emosional, intelektual, sosial, dan spiritual. Setiap individu cenderung mengalami stres, dan dampaknya dapat bersifat holistik, memengaruhi seluruh dimensi kesejahteraan.

Menurut Cooper (2003), sumber-sumber stresor di lingkungan kerja melibatkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kesejahteraan pekerja. Pertama, lingkungan kerja yang buruk dapat menciptakan kondisi yang berpotensi membuat pekerja rentan terhadap sakit, stres, dan penurunan produktivitas. Kedua, beban kerja berlebihan, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, dapat memberikan tekanan signifikan. Beban kerja kuantitatif terjadi ketika tugas pekerjaan melebihi kapasitas individu, menyebabkan kelelahan. Di sisi lain, beban kerja kualitatif muncul ketika pekerjaan memiliki tingkat kesulitan yang tinggi.

Selanjutnya, *deprivational stressor* merujuk pada pekerjaan yang kehilangan daya tariknya bagi pekerja, yang dapat menghasilkan keluhan seperti kebosanan dan ketidakpuasan. Pekerjaan beresiko tinggi juga menjadi sumber stres, terutama ketika pekerjaan tersebut membawa potensi bahaya bagi keselamatan individu.

Pada perawat, faktor-faktor yang mempengaruhi stres termasuk beban kerja yang tinggi karena merawat banyak pasien, keterbatasan tenaga, tuntutan kerja yang intens, dan bertambahnya tanggung jawab. Hubungan interpersonal dengan sesama perawat dan tenaga kesehatan lainnya, pengetahuan tentang merawat pasien, serta perubahan dalam dinamika pekerjaan juga turut berkontribusi pada tingkat stres yang dialami oleh perawat. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terkait definisi dan konsep stres di lingkungan kerja perlu diperoleh untuk mengidentifikasi dampaknya terhadap kualitas kinerja pelayanan tenaga kesehatan.

Hubungan antara Stres dan Kualitas Kinerja Pelayanan

Stres kerja memiliki dampak signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan, seperti yang terlihat dalam konteks RSUD Wangaya Denpasar. Penelitian yang dilakukan oleh Arfani dan Luturlean (2018) menunjukkan bahwa stres kerja berkontribusi secara negatif dan signifikan terhadap kualitas kinerja tenaga kesehatan.

Pendapat ini diperkuat oleh Wahyudi (2017), yang menyatakan bahwa stres kerja yang rendah dapat memberikan motivasi bagi tenaga kesehatan untuk mencapai prestasi maksimal, berdampak positif pada pencapaian tujuan yang ditetapkan, dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Secara khusus, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar stres kerja terjadi pada tingkat sedang, mencapai 91,9%.

Pernyataan yang paling mempengaruhi terjadinya stres kerja, seperti disampaikan oleh Wenur et al. (2015), adalah pernyataan "Pekerjaan saya berisiko tinggi." Hal ini menandakan bahwa faktor risiko dalam pekerjaan dapat menjadi pemicu utama stres kerja, yang kemudian berdampak pada kualitas kinerja tenaga kesehatan. Oleh karena itu, pemahaman mendalam terkait hubungan antara stres kerja dan kinerja menjadi penting untuk mengidentifikasi strategi intervensi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan tenaga kesehatan.

Faktor-faktor Penyebab Stresor di Kalangan Tenaga Kesehatan

Stres kerja yang dialami oleh tenaga kesehatan menjadi suatu fenomena yang kompleks, dipicu oleh berbagai faktor yang melibatkan dinamika pekerjaan dan kehidupan pribadi mereka. Adapun faktor-faktor tersebut, antara lain:

1) Keseimbangan Hidup Kerja (Job-life Balance):

Keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi menjadi fondasi penting dalam membentuk tingkat kepuasan kerja. Sebuah sistem keseimbangan kehidupan kerja yang sehat bukan hanya memberikan manfaat bagi tenaga kesehatan, tetapi juga

berkontribusi dalam mengurangi tingkat stres yang dapat meningkatkan produktivitas secara keseluruhan.

2) Peningkatan Pasien

Faktor Lingkungan Kerja mencakup lebih dari sekadar aspek fisik ruang kerja. Kualitas kehidupan kerja dipengaruhi oleh pertambahan jumlah pasien dan peningkatan beban kerja. Peningkatan pasien dapat menjadi pemicu utama stres kerja, dan mengelolanya menjadi suatu keharusan untuk menjaga keseimbangan dan kesejahteraan para tenaga kesehatan.

3) Lingkungan Kerja Fisik:

Kondisi fisik lingkungan kerja, seperti suhu, pencahayaan, dan kebisingan, dapat menjadi faktor penyebab stres. Mengatasi kondisi ini memerlukan upaya yang serius karena keberhasilannya tidak hanya dapat membantu meningkatkan kenyamanan tetapi juga kesejahteraan umum karyawan di tempat kerja.

4) Hubungan Jenis Kelamin dan Stress Kerja:

Penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin berpengaruh terhadap tingkat stres kerja. Meskipun perempuan cenderung mengalami stres kerja lebih tinggi, hasil penelitian lain menunjukkan variabilitas tergantung pada konteks dan faktor lain seperti pengalaman dan pendidikan. Pengenalan ini menggambarkan kompleksitas hubungan antara jenis kelamin dan stres kerja.

5) Hubungan Beban Kerja dan Stress Kerja:

Beban kerja yang timbul akibat lingkungan kerja yang tidak nyaman memiliki potensi besar dalam mempengaruhi tingkat stres kerja. Meskipun demikian, penelitian menunjukkan bahwa di RSUD Bangka Barat, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dari lingkungan kerja dan tingkat stres kerja pada perawat rawat inap. Hal ini menunjukkan kompleksitas faktor-faktor lain yang mungkin turut berperan dalam menentukan tingkat stres kerja di lingkungan tersebut.

Dengan mendalaminya, kita dapat memahami bahwa stres kerja di kalangan tenaga kesehatan bukanlah hasil tunggal dari satu faktor, melainkan dari interaksi kompleks berbagai elemen yang memerlukan perhatian holistik dan solusi terencana.

Dampak Stres terhadap kinerja Tenaga Kesehatan

Tingkat stres kerja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, khususnya perawat. Berikut adalah dampak dari stres yang dialami oleh tenaga kesehatan:

1) Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Citra Institusi:

Tingkat stres kerja dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, terutama perawat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor individual memiliki dampak signifikan terhadap mutu pelayanan. Stressor yang terlalu rendah atau berlebihan dapat memengaruhi efisiensi, motivasi, dan kepuasan kerja, dengan konsekuensi langsung pada kepuasan pasien dan citra institusi pelayanan kesehatan.

2) Dampak Terhadap Kesehatan Mental dan Fisik:

Stres kerja dapat memberikan dampak yang signifikan pada kesehatan mental dan fisik tenaga kesehatan. Stress yang berkepanjangan dapat menyebabkan gangguan kesehatan mental, seperti tingkat kecemasan yang tinggi. Penanganan stres yang efektif perlu menjadi perhatian utama dalam menjaga kesejahteraan mental para tenaga kesehatan, terutama dalam situasi pandemi seperti COVID-19.

3) Dampak Terhadap Absensi dan Keterlambatan Tugas:

Pekerja yang mengalami stres kerja cenderung memiliki absensi yang lebih tinggi dan tugas yang tertunda. Kondisi ini dapat menciptakan kekacauan dalam manajemen dan operasional kerja organisasi. Kinerja perawat yang terganggu oleh stres kerja juga dapat mempengaruhi kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan.

4) Hubungan dengan Kebahagiaan dan Kinerja:

Kesejahteraan mental, diukur melalui kebahagiaan dan manajemen stres, memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja tenaga kesehatan. Peningkatan kebahagiaan terkait positif dengan peningkatan kinerja, sementara manajemen stres, meskipun memiliki hubungan positif, tidak secara signifikan memengaruhi kinerja. Hal ini menunjukkan kompleksitas dinamika antara faktor-faktor psikologis dan kinerja tenaga kesehatan.

Pentingnya memahami dampak stres terhadap kinerja tenaga kesehatan menjadi kunci dalam merancang strategi manajemen stres yang efektif. Langkah-langkah pencegahan dan intervensi yang sesuai dapat membantu meningkatkan kesejahteraan mental dan kinerja para tenaga kesehatan, yang pada gilirannya akan memberikan dampak positif pada pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

PENUTUP

Secara khusus, stressor, termasuk beban kerja, lingkungan fisik, dan faktor individual, terbukti memiliki implikasi yang signifikan terhadap kinerja para tenaga kesehatan. Pentingnya memahami faktor individual sebagai penentu kualitas kinerja menyoroti kompleksitas tantangan yang dihadapi oleh setiap individu dalam konteks pekerjaan kesehatan. Dalam hal ini, manajemen stres menjadi esensial, dan perhatian khusus terhadap aspek psikologis dan emosional tenaga kesehatan dapat membantu mengurangi dampak negatif stressor terhadap kinerja.

Selain itu, dukungan sosial dan pelatihan diidentifikasi sebagai elemen-elemen kunci dalam merespons efek stressor. Dukungan sosial dari rekan kerja dan manajemen dapat memberikan lingkungan kerja yang lebih positif dan membantu tenaga kesehatan mengatasi tekanan yang dihadapi. Sementara itu, pelatihan dapat memberikan keterampilan dan strategi yang diperlukan untuk mengelola stres dengan lebih efektif, sehingga mendorong peningkatan kualitas pelayanan. Keterkaitan langsung antara tingkat stres dan kualitas pelayanan menggarisbawahi pentingnya mendekati masalah stres secara holistik dan terintegrasi.

Strategi untuk meningkatkan manajemen waktu, menyediakan fasilitas yang mendukung kesejahteraan, dan mendukung perkembangan karier yang seimbang dengan kebutuhan pribadi adalah langkah-langkah konkret yang dapat diambil oleh organisasi kesehatan. Dengan merangkumnya, artikel ini menegaskan perlunya pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan dalam mengelola stresor di kalangan tenaga kesehatan. Hal ini tidak hanya akan berdampak positif pada kesejahteraan individual tenaga kesehatan tetapi juga secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, D. A., Hernaya, A., Nabila, A., & Kusumaningtiar, D. A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Burnout Pada Tenaga Kesehatan Instalasi Pelayanan Radiologi Dan Kedokteran Nuklir Rsupn Cipto Mangunkusumo Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 10(1), 108–114. <https://doi.org/10.14710/jkm.v10i1.32004>
- Awalia, M. J., Medyati, N. J., & Giay, Z. J. (2021). Hubungan Umjur Dan Jenis Kelamin Dengan Stress Kerja Pada Perawat Di Ruang Rawat Inap RSUD Kwaingga Kabupaten Keerom. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(2). <https://doi.org/10.58258/jisip.v5i2.1824>
- Djamaluddin, N. M. (2022). Pengaruh stres kerja terhadap kinerja pada tenaga kesehatan dimasa pandemi Covid-19. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(2), 1110–1118. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i2.2388>
- Fajrianti, G. (2016). Hubungan Tugas Dan Lingkungan Dengan Stress Kerja Pada Perawat Rawat Inap. *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES,"* 7(2), 71–75.
- Goni, D. D., Kolibu, F. K., Kawatu, P. A. T., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Mubune Kecamatan Likupang Barat Minahasa Utara. *Kesmas*, 8(6), 478–483.
- Haryanto, W. C., Rosa, E. M., Pascasarjana, M., & Rumahsakit, M. M. (2013). *Populasi adalah seluruh perawat yang dinas di ruang perawatan kelas III RSUD Sukoharjo. Sampel 28 orang perawat, dengan menggunakan.*
- Lasri, I. A., Rohyani, D., & Helen, M. (2022). Hubungan Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia. *MAHESA: Malahayati Health Student Journal*, 2(1), 33–45. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v2i1.5985>
- Muhammad Alwi Andi, E. M. R. (2015). pengaruh stressor pekerjaan terhadap mutu pelayanan perawat di bangsal rawat inap RSUD Sukoharjo. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 4(1), 20.
- Pasang, M. T. I., Doda, D. V. D., Korompis, G. E. C., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Abstrak, M. (2022). Hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pada perawat pelaksana di ruang isolasi covid-19 Rumah sakit umum daerah kota Kotamobagu. *Jurnal KESMAS*, 11(2), 81–89. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/39231><https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/39231>
- Priyatna, H., Mu'in, M., Naviati, E., & Sudarmiati, S. (2021). Gambaran Tingkat Kecemasan dan Stres Kerja Tenaga Kesehatan Puskesmas Saat Pandemi Covid-19. *Holistic Nursing and Health Science*, 4(2), 74–82. <https://doi.org/10.14710/hnhs.4.2.2021.74-82>

- Rizan, M., Hanoum, F. C., & Kresnamurti, A. (2022). Peran Work-Life Balance Dan Stress Kerja Dalam Menciptakan Kepuasan Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Tenaga Kesehatan Rumah Sakit Di Karawang. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 13(02), 306–329. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.013.2.08>
- Sidabalok, S. Y., & Sayekti, A. (2020). Pengaruh Kebahagiaan dan Manajemen Stres terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap (Studi Kasus di RSUD dr . Djasamen Saragih Pematangsiantar , Sumatera Utara) The Effect of Happiness and Stress Management on Inpatient Nurse Performance (Case study : RSUD dr. Socia: *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 17(1), 57–70.
- Suprpto, S. (2016). Faktor Stres Kerja Perawat Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Instalasi Rawat Darurat Rs Daerah Salewangan Kabupaten Maros. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v4i1.77>
- Wenur, G., Sepang, J., & Dotulong, L. (2015). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Di RSUD Wangaya Denpasar. *Emba*, 6(1), 556.
- Yasri, R. P. (2022). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis Rumah Sakit Az-Zahra Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu*. <http://repository.uir.ac.id/id/eprint/12682%0Ahttps://repository.uir.ac.id/12682/1/155210258.pdf>